



ДОКЛАД

2. НАДЗОРЕН ОДИТ ISO 9001:2008

**ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ
„СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ”
УЛ. "ТЕОДОСИЙ ТЪРНОВСКИ" 2,
5003 ВЕЛИКО ТЪРНОВО, БЪЛГАРИЯ**

**дата на одита:
от 22-Apr-2015 до 24-Apr-2015**

Ref No 290801

1 Предложение за сертификация

Благодарим Ви за изпълненото с доверие сътрудничество по време на проведения одит във Вашата организация. Този доклад съдържа резултатите от одита, включително силни страни, възможности за подобряване и слабости. Тези резултати бяха представени пред Вашето ръководство на заключителната среща на одита, и Вие можете да ги ползвате за повишаване на ефикасността на Вашата система за управление. Радваме се, че имаме възможността да продължим нашето сътрудничество по пътя към устойчив фирмен успех.

Одиторският екип предлага на DQS за ISO 9001:2008:

- издаване на сертификат
- издаване на сертификат, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- поддържане на сертификата
- поддържане на сертификата, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- не е приложимо, тъй като е извънреден доклад

Моля информирайте DQS без забавяне при съществени изменения във Вашата система за управление, за да можем съвместно да договорим подходящи мерки за поддържане на Вашата сертификация.

2 Система за управление

2.1 Оценка

Одитите от DQS прилагат управленския цикъл PDCA (Plan – Do – Check – Act). Той може да бъде приложен за отделни процеси, за система или за управлявана организация.



Plan: Планиране на дейностите с цели, процеси и ресурси

Do: Изпълнение на плана

Check: Сравняване на резултатите с целите и очакванията.

Act: Дефиниране и планиране на необходимите подобрения и промени (виж стъпка 1. "Plan").

В резюме оценяваме Вашата система за управление както следва:

2.2 PLAN: Система за управление и цели

Направени са промени в системата за управление, документацията, процеси или структури.

Да, виж „Бележки“ Не

Бележки: При прегледа от ръководството се отчита ефикасно функциониране на СУК. Това е позволило да се запази рейтинга на ВТУ, успешно провеждане на планираните акредитации, регулярно изпълнение на държавната поръчка за прием на студенти и докторанти. През м.май предстоят избори за ново ръководство което съгласно законовите разпоредби трябва да разработи актуализирана стратегия за развитие на университета. Могат да настъпят и някои структурни промени, поради това не са предприемани действия за промени в структурата и в документацията на СУК.

Направени са промени във фирмените политики.

Да, виж “Бележки” Не

Бележки: Последната корекция във фирмената политика е през 2014 год. Съдържателна е, отговаря на изискванията и е в синхрон със стратегията за развитие на ВТУ. Не са се наложили промени.

Дефинирани са и се следят измерими цели.

Да Не

Бележки: Поставените цели от академичното ръководство са в съответствие със законовите разпоредби, правелника на ВТУ и другите вътрешни правелници. Те се отнасят за : разходването на бюджетните средства и диференцирането им по основните звена; разработването и приемането на нови учебни планове и програми; разкриване на нови структурни звена; изпълнение на държавната поръчка за прием на студенти и докторанти; акредитация на различни нива от НАОА в планираните срокове; спазване на графициите за организация на учебния процес и др.

((За автомобилни стандарти, околна среда, OHSAS)
Организацията е внедрила системи, които
гарантират спазването на законовите изисквания.

Да Не

Бележки:

2.3 DO: Процеси в практиката

Организацията е планирала и разработила
процесите, необходими за ефикасната
реализация (създаване) на продукта и
предоставяне на услуги.

Да Не, виж план за кор. действия

Бележки: Получените оценки при акредитацията,
рейтинга на университета в страната и чужбина,
регулярното изпълнение на държавната поръчка и
добрата организация на учебния процес са
доказателствен материал, че академичното
ръководство на ВТУ е планирало и провело на
високо академично ниво обучението на студенти,
докторанти и специализанти.

Производството и предоставянето на услуги се
изпълняват при управлявани условия.

Да Не, виж план за кор. действия

Бележки: Годишните отчети на академичното и
деканските ръководства и ръководствата на
филиала, колежа и останалите звена показват
качество на изпълнение на планираните задачи.
Контролира се изпълнението на графика на
учебния процес, прием на студенти, дипломиране,
следдипломна квалификация и редица други
дейности. Проведените вътрешни одити не са
установили несъответствие и административни
нарушения.

2.4 CHECK: Резултати и анализ

Организацията определя, анализира и оценява
удовлетвореността на клиента.

Да Не, виж план за кор. действия

Бележки: За оценяване на удовлетвореността на
студентите и потребителите на кадри са
разработени анкетни карти по 10 направления. По
разработен график се извършва анкетирание на
студентите. Резултатите се използват за
извеждане на управленчески решения за
организацията на учебния процес, атестиране на
преподаватели и служители. За поддържане на
пряка връзка с потребителите на кадри се
използва кариерния център. Организиран се
регулярно представяния на различните
професионални направления пред фирми,
студенти и докторанти.

Преглед от ръководството е проведен.

Да - дата на последния преглед: 23.03.2015

Входните и изходните елементи отговарят на
всички изисквания на съответния стандарт.

Констатирани пропуски, виж план за кор.
действия

Бележки: Входните и изходни елементи са
обхванати без пропуск в доклада на ПР-проф.
Петков. Поради спецификата и изискванията на
академичния съвет докладът включва
допълнителни данни и резултати, свързани с
предоставянето на образователните услуги.

Вътрешни одити се планират и провеждат, включително последващата обработка, по ефикасен начин.

Да Не, виж план за кор. действия
Бележки: Организацията и провеждането на вътрешните одити е в съответствие с приетия план график от координационното звено по управление на качеството. План програмите и одиторските екипи са приети от университетската комисия по управление на качеството. Планираните вътрешни одити са изпълнени. Записите от одитите са в съответствие с документацията на СУК. Констатираните несъществени отклонения са регистрирани и отстранени в планираните срокове.

2.5 АСТ: Подобряване

Организацията прилага непрекъснато подобряване на системата за управление, което е адекватно на нейното развитие.

Да Не, виж план за кор. действия
Бележки: За подобряване ефикасността на СУК се прилагат следните действия: актуализиране на анкетните карти и използване на информационната система; допълване на документацията на СУК с нови вътрешни и външни документи; подобряване на връзките с потребителите на кадри; провеждане на широка кампания за прием на студенти и други.

Оплакванията и предложенията за подобряване се регистрират и от тях се извеждат мерки.

Да Не, виж план за кор. действия
Бележки: През надзорния период не са регистрирани писмени оплаквания. Независимо от това се предприемат действия за подобряване организацията на учебния процес. Разработват се програми за връзки с бизнеса, оценка на работата на академичния състав и други.

2.6 Други силни страни и потенциални възможности за подобряване

Силни страни, така както са представени на заключителната среща
Ангажираност и отговорност на академичното ръководство за непрекъснато подобряване на ефикасното функциониране на СУК, което дава непосредствени резултати за: високия рейтинг на ВТУ; развитие на структурата с факултети и специалности; разкриването на нови центрове и институти; висока оценка от обществото и потребителите на кадри.

Потенциални възможности за подобряване, така както са представени на заключителната среща
- Би могло да се задълбочи анализа на информацията, свързана с искания и предложения на студенти и специализанти.

- Да се регистрират коректно провежданите обучения за повишаване на квалификацията на преподавателите и административния персонал.

- Да се продължи работата по изграждането на Центъра за управление на качеството във ВТУ.

2.7 DQS Best

- По-долу е дадена детайлна оценка на зрелостта на Вашата система за управление по скала от 1 до 10.

		Assessed criteria	Result	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Plan	1	Management by objectives and planning	<p><i>Този детайлен анализ не е приложен, тъй като организацията не участва в инициативата DQS-Best.</i></p> <p><i>По желание, следващият одит може да включи този анализ, включително важна DQS-Best информация.</i></p>											
	2	Management system and processes												
	3	Organisation and resources												
	4	Human resource management												
Do	5	Operational processes												
	6	Communication with customers												
	7	Design, development and purchasing												
Check	8	Measurement and analysis of results												
	9	Evaluation of results												
Act	10	Corrective action												
	11	Continuous improvement												
Average result:														

3 Резултати от одита

ISO 9001:2008

Обхват на сертификацията:	Обучение по степени: голямо разнообразие от специалности в ОКС "бакалавър", ОКС "магистър", редовно, задочно и дистанционно обучение: ОНС "доктор", научноизследователска, художествено-творческа дейност и спорт.
Наръчникът на висше ниво и свързаните документи на системата за управление бяха прегледани и бе констатирано съответствие с приложимите изисквания на стандарта относно документацията.	Актуална версия на наръчника: 06/14.04.2014 <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:
Системата за управление е ефикасна и удовлетворява изискванията:	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Непълно – виж план за кор. действия <input type="checkbox"/> Не – виж план за кор. действия
Брой несъответствия:	Съществени/ Major: 0 Несъществени/ Minor : 0
Необходима проверка на несъответствията с допълнителен одит на място / специален одит:	<input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не
Коригиращите действия от предходния одит	<input type="checkbox"/> са приложени ефикасно <input type="checkbox"/> не са приложени ефикасно Бележки: <input checked="" type="checkbox"/> Не е приложимо.
Валидният към момента сертификат бе проверен и е адекватен. Валиден до: 02.05.2016	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:
Употребата на регистрираните знаци на сертификационния орган и акредитационите знаци е адекватна.	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:

4 Данни за договора и процеса на одит

4.1 Данни за договора

Име на организацията:	ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“
Основен адрес:	ул. "Теодосий Търновски" 2, 5003 Велико Търново, България
Ref. No.:	290801
Дата на одита:	22-Апр-2015 до 24-Апр-2015
Общ брой одиторски дни (PD):	4,5
SIC / IAF / EA / NACE код: (основен)	37
Изключени изисквания, ако са приложими	<input checked="" type="checkbox"/> Няма <input type="checkbox"/> - (да се посочат)
Брой на персонала в основното местоположение, включен в сертификацията:	828

4.2 Ръководство и лица за контакт

Ръководител:	проф. д-р Пламен Легкоступ
Телефон:	+395 62 618354
E-mail:	rector@uni-vt.bg
Представител на ръководството:	проф. д-р Петко Петков
Телефон:	+395 887875235
E-mail:	dr_pstpetkov@abv.bg
Ръководител на одиторския екип:	доц. д-р Илия Немигенчев
Телефон:	+359 66 806216
E-mail:	office@dqsbg.com
Одитор:	доц. д-р Илия Железаров
Телефон:	+359 66 806216
E-mail:	office@dqsbg.com
Отговорник за обслужване на клиента от DQS:	Веселин Шопов
Телефон:	+359 66 806216
E-mail:	shopov@dqsbg.com

4.3 Данни за одита

Одитирани местоположения и извадкова база

Местоположение: гр. Велико Търново

Ref. No.: 290810

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение по степени: голямо разнообразие от специалности в ОКС „бакалавър”, ОКС „магистър”, редовно, задочно и дистанционно обучение ; ОНС „доктор”;

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	2	2	100
Други служители	826	36	4
Общо	828	38	5

Местоположение: Педагогически колеж гр. Плевен

Ref. No.: 501710

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	17	2	12
Общо	18	3	17

Местоположение: Филиал гр. Враца

Ref. No.: 501711

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	22	2	9
Общо	23	3	13

Изнесени поделения и допълнителни местоположения:

В обхвата на настоящата сертификация не са включени други местоположения или изнесени поделения. :

Дата на изпращане на плана до клиента: 15.04.2015

Изпълнение на одита:

Планът за одит бе спазен

Планът за одит бе променен както следва:

Заклучителна среща:

Проведена бе заключителна среща с ръководството на организацията. Резултатите от одита бяха представени и разяснени, и обсъдени където бе необходимо. Констатациите за несъответствия и плановете за коригиращи действия бяха съгласувани със съответно отговорните лица, където бе необходимо.

5 Следващи стъпки

5.1 Дейности от страна на клиента

Коригиращи действия:

- Не са необходими коригиращи действия
- Коригиращите действия ще бъдат приложени и проверени за ефикасност, както бе договорено, до

Потенциал за подобряване:

Идентифицираните потенциални възможности за подобряване трябва бъдат оценени вътрешно от организацията, и да бъдат включени в процеса на непрекъснато подобряване, ако бъде преценено че са полезни.

Несъответствията, констатирани по време на одита, трябва да бъдат приключени с доказателства и ефикасно в определения срок. В противен случай може да последва временно прекратяване или отнемане на сертификата.

5.2 Дейности от страна на DQS

Вид на следващия одит:

- надзорен одит
- ресертификационен одит
- специален одит

Данни за следващия одит:
(необвързваща оценка за брой одиторски дни)

Планова дата за следващия одит: април 2016
(седмица или месец)
за 6 одиторски дни
от 2 одитор(и)

Клиентът желае:

- информация за
- оферта за
- Телефонен разговор с отговорника за обслужване на клиента

5.3 Идентифицирана необходимост от промени

Променени основни данни?

- Да
- Не

6 Допълнителни документи

Планове за коригиращи действия
(предадени от одитора на клиента в края на одита) Брой:

Само за вътрешна употреба:

Форма „Основни данни“ Брой: 1

Форма „Основни данни“
[за специфичен стандарт, ако е приложимо] Брой:

Записки на одиторите

Специфични документи за други стандарти
[ако е приложимо за мед. изделия, автомоб. стандарти]

Списък на участниците – заключителна
среща

Проверен „Проект сертификат“
[ако е приложимо] Брой:

Други

Дата на изготвяне на доклада: 26.04.2015

Водещ одитор: доц. д-р Илия Немигенчев
Стандарт ISO 9001:2008

За комбинирани одити

Одитор доц. д-р Илия Железаров
Стандарт ISO 9001:2008

6.5.2015

Дата



Heinz-Werner Fahle

Експертна проверка от DQS

Конфиденциалност

Съдържанието на този доклад и всички информации за одитираното предприятие, получени във връзка с одита, се третират от страна на членовете на одиторския екип и от DQS, като строго конфиденциални в съответствие с договорите.

Получатели

DQS

ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"